

**JADWAL PIKET PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
RS. JIWA PROF. HB. SAANIN PADANG
BULAN AGUSTUS 2021**

NO	NAMA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
		M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S	R	K	J	S	M	S	S
I	Penerima Pengaduan/Sekretariat																															
1	Ns. Rahmi Fitdiawati, S.Kep		√	√	√	√	√			√	√		√	√			√		√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
2	Ns. Fitra Ramadhani, S.Kep		-	-	-	-	-			-	-		-	-			-		-	-	-			-	-	-	-	-			-	-
II	Pengelola Laporan Pengaduan																															
	Gesyca Rikhaflina, S.I.Kom		√	√	√	√	√			√	√		√	√			√		√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
III	PJ Pengaduan di dalam Jam Dinas																															
	Kabag/Kabid Terkait		√	√	√	√	√			√	√		√	√			√		√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
IV	PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	Seluruh Perawat Pengawas		√	√	√	√	√			√	√		√	√			√		√	√	√			√	√	√	√	√			√	√
V	PJ Pengaduan di Luar Jam Dinas																															
	PJ Online		√	√	√	√	√			√	√		√	√			√		√	√	√			√	√	√	√	√			√	√

Catatan:

I. Penerima Pengaduan/Sekretariat

- Menerima pengaduan yang disampaikan oleh penerima pelayanan melalui Pengaduan Langsung, Kotak Saran, Telepon dan SMS.
- Melakukan pencatatan terhadap setiap pengaduan yang diterima.
- Menyusun dan merekapitulasi laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.
- Mengisi blanko isian pengaduan, bila ada pengaduan pelayanan publik.
- Membuat laporan dalam buku catatan harian.

II. Pengelola Laporan Pengaduan

- Jadwal piket di ruangan PPID pada pukul 09:00 - 12:00 WIB.
- Membuat dan merekapitulasi Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Menyimpan dan menyediakan Laporan Pengaduan Pelayanan Publik.

III. PJ Pengaduan di dalam dan di Luar Jam Dinas

- Meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk mendapatkan tindak lanjut dan penyelesaian.
- Mencatat hasil penyelesaian dan menyampaikannya kepada penerima pelayanan yang bertindak selaku pelapor.
- Mengirimkan laporan hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan pelayanan, baik secara periodik maupun insidental kepada Pelaksana Penanganan Pengaduan pelayanan di RS. Jiwa Prof. HB. Saanin Padang.

IV. PJ Online

- Menjadi penghubung informasi/pengaduan pelayanan yang diteruskan oleh Biro Organisasi yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Mengkoordinasikan dengan manajemen terkait pelayanan pengaduan publik yang ada pada aplikasi SP4N LAPOR.
- Meneruskan tindak lanjut hasil rekomendasi dari manajemen ke dalam aplikasi SP4N LAPOR sebagai penyelesaian pengaduan.

Padang, 02 Agustus 2021
Ketua Unit Layanan Pengaduan

Wira Firmalinda, SKM, M.I.Kom
NIP. 19782409 200003 2 001